

PRUEBAS PARA LA OBTENCIÓN DE TÍTULOS DE TÉCNICO Y TÉCNICO SUPERIOR

Convocatoria correspondiente al curso académico 2020-2021

(ORDEN 3299/2020, de 15 de diciembre, del Consejero de Educación y Juventud. (BOCAM martes 22 de diciembre de 2020))

DATOS DEL ASPIRANTE			FIRMA
APELLIDOS:			
Nombre:	D.N.I.:	Fecha:	
Código del ciclo: ADGS01	Denominación completa del ciclo formativo: TÉCNICO SUPERIOR EN ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN		
Clave del módulo: 06	Denominación completa del módulo profesional: 0651 - Comunicación y atención al cliente		
INSTRUCCIONES GENERALES PARA LA REALIZACIÓN DE LA PRUEBA Tiempo máximo: 2 horas.			
<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimentar los datos del aspirante antes del examen y firmar en todas las hojas que se entreguen. - Tener disponible el DNI en la mesa. - Señalar y escribir con tinta indeleble, que no sea roja, las respuestas y su desarrollo. - Si se ha de rectificar una respuesta, trazar un aspa o tachar con una línea horizontal. No utilizar líquido corrector (Tippex). - Utilizar solamente el papel facilitado por el examinador (con el sello y formato correspondiente). - No se corregirán exámenes a lápiz. - Se entregarán y numerarán todas las hojas al finalizar el examen. 			
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN			
LA PRUEBA CONSTA DE DOS PARTES: 📖 PARTE TEÓRICA (4 puntos) La prueba teórica consta de 20 preguntas tipo test. Se puntuará con 0,2 puntos por cada respuesta correcta. Las respuestas incorrectas suponen una penalización de 0,1 puntos, mientras que aquellas preguntas cuyas respuestas estén en blanco no puntúan. 📖 EJERCICIOS PRÁCTICOS (6 puntos) <ul style="list-style-type: none"> • Consta de 2 o 3 supuestos prácticos sobre los contenidos que versan la materia. <p><i>Para superar la prueba en su totalidad se debe obtener como mínimo:</i></p> <p><i>3 puntos en la parte práctica y 2 puntos en la teoría.</i></p>			

CALIFICACIÓN



DATOS DEL ASPIRANTE

APELLIDOS:

Nombre:

D.N.I.:

Fecha:

FIRMA

PARTE TEÓRICA (4 PUNTOS)

Responde a las preguntas de tipo test en la plantilla con letra MAYÚSCULA.

Sólo se corregirá el examen cuyas respuestas figuren en la plantilla que se muestra a continuación:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

Criterio de calificación

- Pregunta BIEN contestada: 0,2 puntos.
- Pregunta MAL contestada SE RESTARÁ 0,1 puntos.

Pregunta NO CONTESTADA 0 puntos.

1) La habilidad de expresar con seguridad y confianza lo que queremos decir, con respeto hacia los demás y hacia uno mismo, evitando el conflicto, y aceptando la postura de los demás, se define como: a) Escucha activa

- b) Asertividad
- c) Empatía
- d) Autoconfianza

2) De acuerdo con el derecho de información de un cliente, en el precio total de un producto se debe incluir:

- a) los impuestos
- b) las cargas o gastos adicionales
- c) los descuentos aplicados
- d) Todas las respuestas anteriores son correctas

3) La facultad que adquiere una persona cuando demuestra a los demás su capacidad para desarrollar su trabajo, se define como:

- a) Poder de mando
- b) Autoridad
- c) Liderazgo
- d) Asertividad

4) ¿Quién toma la decisión (laudo) en el sistema de arbitraje de consumo?

- a) la administración pública
- b) representantes de asociaciones empresariales
- c) representantes de consumidores
- d) la decisión es consensuada entre los entes a, b, c

5) El libro de actas debe recoger:

- a) los temas tratados durante el desarrollo de la reunión
- b) las ideas y opiniones de los asistentes
- c) los acuerdos que se han adoptado
- d) Todas las respuestas anteriores son correctas.

6) En comunicación oral, algo que se da por hecho sin comprobarlo anteriormente se denomina: a) convencionalismo
b) suposición
c) prejuicio
d) perjuicio

7) El programa de fidelización de clientes consiste en ofrecer vales para compras futuras se conoce como: a) programa de recompensa
b) programa de condiciones especiales de compra
c) programa de trato preferencial
d) programa multisponsor

8) El jefe de contabilidad de una empresa solicita a los empleados de almacén que reorganicen los artículos para realizar un inventario, para ello se emplea: a) Una instancia
b) Un aviso o anuncio
c) Un memorándum o nota de régimen interno
d) Un parte de trabajo

9) Para asegurarnos de que la carta llega al destinatario utilizaremos:

- a) Sobre prefranqueado
- b) Sobre para correo interno
- c) Sobre con acuse de recibo
- d) Sobre urgente



DATOS DEL ASPIRANTE		
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I.:	Fecha:

FIRMA

10) Para la correcta presentación de una carta comercial podemos:

- a) Emplear distintos colores de papel.
- b) Realizar fotocopias al escribir a distintos clientes.
- c) Adquirir en imprentas folios con membrete personalizado.
- d) Todas las respuestas anteriores son correctas.

11) Cuando un cliente desea mostrar su insatisfacción y solicitar una indemnización a la empresa, hace una:

- a) sugerencia
- b) queja
- c) reclamación
- d) las respuestas b y c son correctas

12) ¿Puede una empresa, persona jurídica, presentar una instancia ante la Administración pública?

- a) Sí, puesto que se indicarían los datos del representante legal
- b) No, sólo puede presentarlo un solicitante como persona física
- c) Depende del tipo de empresa
- d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta

13) Cuando tenemos que enviar contratos y documentos por correo ordinario empleamos:

- a) Sobre para correo interno
- b) Sobre bolsa, con interior de plástico burbuja
- c) Sobre de folio completo (32x22)
- d) Sobre con acuse de recibo

14) A través de un oficio, un/a:

- a) interesado puede reclamar un acto administrativo
- b) organismo público responde a las solicitudes presentadas
- c) empresa informa a la administración pública sobre algún asunto
- d) Todas las respuestas anteriores son correctas

15) En el correo electrónico, cuando los destinatarios no pueden ver los datos de otras personas que han recibido el mensaje, se envía con:

- a) RV
- b) RE
- c) CC
- d) CCO

16) En un recurso, se argumentan los motivos en el apartado de:

- a) Formulo recurso
- b) Alegaciones
- c) Exposición
- d) Solicita

17) Los documentos de consulta frecuente se conservan en archivos:

- a) central o intermedio
- b) por departamentos
- c) de oficina, activo o administrativo
- d) históricos

18) En un sistema de clasificación documental, forma parte de la palabra ordenatriz:

- a) artículos del, la, de, ya que complementan al nombre de persona
- b) los títulos académicos que designan a un nombre de persona
- c) el primer apellido, después el segundo apellido, y el nombre
- d) Todas las respuestas anteriores son correctas

19) El proceso de tramitación de correspondencia de salida incluye:

- a) Doblar las cartas o documentos.
- b) Comprobar que están todos los anexos.
- c) Las respuestas a y b son correctas.
- d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

20) ¿Es obligatorio que todo establecimiento comercial ponga hojas de reclamaciones a disposición de sus clientes?

- a) Sí es obligatorio.
- b) No si los clientes pueden obtenerla a través de Internet
- c) No, es voluntario, pero es aconsejable
- d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta



DATOS DEL ASPIRANTE		
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I.:	Fecha:

FIRMA

PARTE PRÁCTICA (6 PUNTOS)

1. **Redacta la carta comercial con su estructura completa, indicando cada una de sus partes o elementos, y especifica el tipo de carta comercial.** (1,5 puntos)

a) La empresa LIBER, S.A. se dedica a la distribución y venta de libros y material escolar a papelerías y librerías. Tiene sus oficinas y almacén en la calle Bilbao, 35, cuyo CP es 28914 con sede en Leganés (Madrid). El día 10 de abril de 2021 escribe a su proveedor PAPELMAX, S.L., fabricante de cuadernos y otros materiales escolares ubicada en la calle Ricos, 56, con CP 21003 de Huelva. En dicha carta le informa de que han procedido a la devolución de una partida de 100 cuadernos cuya referencia es de CPX-A4-10, y 50 carpetas con referencia CRX-A3-28, porque el citado material presenta manchas que hacen sospechar que se ha mojado. Les solicitan o bien que repongan material nuevo con urgencia o les devuelva el importe abonado en concepto de pago de dicho material.

2. **Responde a las cuestiones que se plantean y redacta dicha documentación:** (2,5 puntos) Sale publicada en el BOE una convocatoria para presentarte a una plaza de auxiliar administrativo para el Ayuntamiento de Madrid. En dicha convocatoria (*resolución 15/2021, por la se convocan pruebas selectivas para la cobertura de 208 plazas de carácter laboral de la categoría profesional de Personal Auxiliar de Servicios (Grupo V, Nivel 1, Área B), de la Comunidad de Madrid, para su provisión por el sistema de acceso libre, mediante concurso-oposición, correspondiendo todas ellas a la Oferta de Empleo Público de la Comunidad de Madrid para el año 2021.*

- ¿Qué significa que el proceso de selección es mediante sistema de acceso libre y concurso-oposición? Explica brevemente en qué consiste. (0,5 puntos)
- Redacta el modelo de instancia o solicitud para poder formar parte del proceso selectivo que tendrá lugar el próximo mes de septiembre. Recuerda que has finalizado el ciclo de grado superior en Administración y Finanzas y tienes el título B2, cuyas titulaciones puntúan en dicho proceso. Aportas dicha documentación. (Fecha de realización: día actual) (2 puntos)

3. Tienes un contrato con la compañía de teléfono Vodafone, en la factura del mes de abril de 2021 te han incluido una tarificación especial por un coste de 80 euros, un servicio que tú no tenías contratado, que es el servicio de buzón de voz. Además, te han facturado en un viaje a Londres, el cual no debían de haberte facturado porque tienes servicio roaming incluido. Redacta una hoja de reclamación, con todos los apartados necesarios. (2 puntos)



DATOS DEL ASPIRANTE		
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I.:	Fecha:

FIRMA



DATOS DEL ASPIRANTE		
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I.:	Fecha:

FIRMA

I.E.S.
El Lago
INSTITUTODE EDUCACIÓN SECUNDARIA
Consejería de Educación
Comunidad de Madrid
Fondo Social Europeo

DATOS DEL ASPIRANTE		
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I.:	Fecha:



DATOS DEL ASPIRANTE		
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I.:	Fecha:

FIRMA